SERVICIO Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

Por Jaime Sierra Bosch

9 de abril de 2024.-

Razones para entrar a la policía y para ser empleado público las hay múltiples. Necesidad, comodidad, vocación, ilusiones, complejos sociales, y así otras tantas.

Hay personas que desean ingresar a la policía para poder portar un arma, pero desconocen o ni sospechan de la existencia del rol social que se debe cumplir, y las condiciones en que se deben ejercer las acciones propias del servicio. Por otra parte, hay personas que están en el servicio público y que odian o detestan a las personas, (casos de antropofobia o de transtorno de ansiedad social), y ocurre que están en atención de público. La pregunta es: ¿deberán capacitárseles a estos de la misma manera, con igual intensidad y contenidos que a aquellos a los que les gustan del contacto personal?

¡Por supuesto que no!

En todos estos casos, para su captación y reclutamiento se debería ser más rigurosos. Refiriéndome específicamente a los servicios públicos que cumplan estas funciones, de servicio y atención de público, lo cierto es que hoy algunas personas entran a estos rubros por razones ajenas y no pocas veces contrarias al espíritu de la entidad a la que ingresan, o a la misión de esta.

Por eso, tanto la captación como el reclutamiento de los servidores al público deben ser diseñados de forma que sean inclusivas, completas y efectivas para satisfacer toda la amplia gama de temperamentos y personalidades que completarán dichos cuadros.

Considere usted como alguien que atiende público a todo aquel que deba enfrentar a otras personas, siendo su misión particular solucionar los problemas y necesidades a tales personas, o darles la orientación adecuada y precisa para que ellos los puedan solucionar a través de otros medios, cuando no pueda directamente solucionar la necesidad o problema por si mismo. Estas personas, ciudadanos, deben tener lo que se llama un trato personal de calidad, para permitir transmitir, de una manera adecuada y precisa también, la información que el ciudadano esté requiriendo, o su atención de sus requerimientos, como la prestación de un servicio, pudiendo ser esto la venta de un bono, solucionar un cobro indebido, pagar, cobrar, instruir, ejecutar, etcétera. Así mismo, cuando un problema o necesidad no puede ser solucionado en una primera instancia, y debe escalar, (ascender en instancias), los jefes, supervisores o gerentes del área deben concurrir a solucionar la necesidad que origina el movimiento, para lo cual ellos mismos deben cumplir con las capacidades, formalidades y protocolos, así como las capacidades señaladas. Todo esto

Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

comprende un conocimiento cabal del negocio y sus procesos; capacidades para escuchar, comprender y empatizar con la persona que se tiene por delante, (y ojalá normalizarlo como forma de vida); dotarse de la energía necesaria para solucionar el problema o necesidad; y finalmente solucionar la necesidad, es decir hacer que un problema, una duda, una dificultad o algo que los entraña deje de existir, que se acabe.

Bien. Pero, si tenemos diversidad de personas, intereses, costumbres y paradigmas, ¿cómo debe diseñarse la capacitación para que un programa, solo uno, abarque este abanico de personalidades y temperamentos? - ¿Pueden todos efectivamente ser tratados a través de un programa único, o debe haber más de un programa para aplicarlos de manera segregada? ¿Debe entonces hacerse una segregación o estratificación de los sujetos de las capacitaciones, para determinar cómo capacitarlos por agrupaciones, y cuáles deben ser los contenidos de cada programa en particular?

En caso de aplicarse segregaciones o énfasis en programas distintos, sin duda que sería una tarea mucho más fácil diseñar y llevar a cabo capacitaciones efectivas si se tuviera previamente un perfil del sujeto a capacitar, tarea que debe preferentemente llevarse a cabo durante el reclutamiento, mediante test laborales y de personalidad, siempre de forma respetuosa para con la persona humana y la privacidad de sus datos. Los test también pueden ser tomados durante el desempeño pleno del funcionario.

Por lo tanto, ya por estas razones, ya por razones estadísticas o de estudio, pareciera conveniente mantener un banco de perfiles de las personas que trabajan en la organización. Y esto es válido para el sector público como para el privado. Por lo tanto, se propone en los archivos de empleados de la organización también contengan datos de personalidad y temperamento adjuntos a los currículos del personal.

¿Y por qué hablé yo sólo de los empleados públicos y no privados? Pues porque es sabido que las formas de entrar, permanecer y salir del servicio privado son distintas a aquellas propias del servicio público. Mientras que los sindicatos privados son pocos, débiles y atomizados, y no protegen a sus afiliados, los públicos son fuertes, con influencias, capaces de lograr metas, y defender a uno de los suyos es un ejercicio que se lleva a cabo con frecuencia y eficacia. De este modo, a través de los reclamos puede llegar a removerse a un empleado privado, mientras que, para remover a un funcionario público por mala atención en prácticamente imposible, pues no existe una cultura para ello.

----------o0o----------

Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.